OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

CANADIAN BROADCASTING CORPORATION

APRIL 1983

LANGUAGE AUDIT REPORT

CANADIAN BROADCASTING CORPORATION

I. FOREWORD

II. OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS

a) Guidelines and Control Mechanisms

b) Language of Service

c) Language of work 1. Technical Services
2. Shared Services

d) Bilingual Positions and Official Languages Information System

III. SUMMARY

VI. LIST OF RECOMMENDATIONS

February 16, 1983

FOREWORD

In the context of its ongoing program of audits of federal institutions, the Office of the Commissioner of Official Languages conducted its second general language audit of the Canadian Broadcasting Corporation during the summer of 1982. At the time of the previous evaluation in 1974-75, we had observed a number of weaknesses in the Corporation's official languages policy, implementation program and control mechanisms, as well as various infractions to the Official Languages Act in the areas of service to the clientele and language of work. This report summarizes the main observations we made upon checking these points and includes recommendations aimed at helping the Canadian Broadcasting Corporation to comply more closely with the Official Languages Act.

The audit team wishes to thank the staff of the Canadian Broadcasting Corporation for their invaluable assistance during this study.

I. INTRODUCTION

The two CBC networks are autonomous in the areas of programming, production and internal management and do not have any particular difficulty in complying with the Official Languages Act when using their own installations and staff. Our audit therefore concentrated on the locations where one network has to make use of the other's facilities. In Montreal and Moncton, for instance, the production centres of the French network provide the English network with technical facilities as well as administrative support and technical staff, while in Toronto, Windsor, Sudbury, Winnipeg, Regina, Edmonton and Vancouver, the English network production centres provide the same services to the French network. This is what the Corporation calls the "host-guest" concept.

We also checked telephone reception at the English network stations in the Atlantic provinces, examined the linguistic situation at CBC Enterprises and assessed the Corporation's official languages information system.

Our study was concerned with three main themes: guidelines and control mechanisms, service to the public, and language of work. Some 160 interviews with managers and employees of the two networks, as well as analyses of documents and relevant reports, provided the bulk of the information and data in this report.

II. OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS

The following observations and recommendations are aimed at helping the Corporation improve its performance in the area of official languages and have been grouped under the three major themes of the audit. For ease of consultation, the recommendations are reproduced in section IV of this report.

a) Guidelines and Control Mechanisms

It is our opinion that the Corporation's present official languages policy is quite adequate. At the time of the 1974-75 audit, we had recommended that the Corporation review its official languages policy with a view to reinforcing the principle that the "host" network should provide adequate shared or technical services in the language of the "guest" network. This review was done in 1976 and the principle incorporated in the CBC's human resources policy in 1978.

Administration of the official languages program for the Corporation as a whole is the responsibility of the Vice-President, Human Resources. A small group of employees under his direction co-ordinates language training, prepares the annual plan and handles complaints lodged against the Corporation under the Official Languages Act. Those responsible for human resources in both the French and English networks also act as official languages co-ordinators and organize employee language training, define linguistic objectives and supervise implementation of the policy. The Corporation therefore has the necessary structures for effective management of its official languages program.

We did, however, find two significant deficiencies: a lack of information on official languages among the staff and, consequently, some weakness in monitoring the policy's implementation. Several of the employees interviewed were not aware that the Corporation had an official languages policy. In addition, managers did not know the linguistic objectives of their units. Under these circumstances, it would seem to be difficult to take their performance in the area of official languages into account when preparing their performance appraisals.

These deficiencies bring out the weaknesses in the system of monitoring the policy's implementation. In fact, if the system were running smoothly, it would quickly have become apparent that managers and employees who should normally be responsible for implementation not only were not looking after it, but were not even aware of their responsibilities in this area.

We therefore recommend that the Corporation:

1) remind managers in both networks of their obligations in the area of official languages;

2) set up a system to monitor the implementation of its official languages policy;

3) ensure that all employees are fully informed of their rights and obligations in the matter of official languages, in particular by providing them with copies of its policy; and

4) make managers responsible for defining the linguistic objectives of their respective branches and take their achievements in this area into consideration in their performance appraisals.

b) Language of Service

Given the existence of the two networks, the linguistic aspect of service to the clientele does not generally present any difficulty. However, we did find some problems with respect to telephone service, signage, contracted services, and CBC Enterprises' marketing of records and tapes.

In each English network production centre where the "host-guest" concept is in effect, telephone reception is in both official languages during normal working hours. However, most centres have reduced bilingual capability outside working hours. In Toronto, for instance, telephone reception is bilingual, but any complaints about broadcast quality have to be routed to "duty managers" who do not speak French. In Regina, telephone reception is unilingual during off-hours, but this situation is expected to be resolved during the summer of 1983, following the move to a new building. Bilingual capability at the French network headquarters in Montreal is more than adequate, but telephones are usually answered in French only. In the Atlantic provinces, telephone reception is bilingual only in New Brunswick. French-speaking listeners from the other provinces receive French radio and television signals from Montreal and Moncton, but if they wish to obtain information by telephone they must call the local English-network station, which cannot serve them in French.

We therefore recommend that the Corporation:

5) remind its telephone receptionists that they must always answer the telephone in both languages and ensure that this directive is followed;

6) ensure that there is at least one "duty manager" in Toronto who is able to provide technical information in both official languages outside normal working hours; and

7) ensure that the Prince Edward Island, Nova Scotia and Newfoundland offices have bilingual switchboard operators.

Production centres using the "host-guest" concept organize visits of their installations for the general public. We were able to observe that the number of bilingual guides was very satisfactory at each location. On the other hand, security guards, parking lot attendants and servers in the cafeterias were bilingual in Montreal, but unilingual English elsewhere.

We therefore recommend that the Corporation:

8) when renewing contracts with those firms offering security, parking or cafeteria services, write in a clause concerning the bilingual capability required and ensure that this clause is observed.

All information leaflets about production centres or the Corporation in general, the forms provided to the public, as well as contracts for artists and concessionaires were available in both official languages. On the other hand, most signs, notice boards and directories, both outside and inside the Corporation's buildings, were in one language only: French in Quebec and English elsewhere.

We therefore recommend that the Corporation:

9) replace unilingual signs both outside and inside its buildings by bilingual ones.

The English network has a record sales organization called CBC Enterprises, which records concerts and television broadcasts for sale to the public on disc or tape. The French network does not have such a service, doubtless because the demand for these products is considered insufficient. We believe that many instrumental music recordings would find a market among Francophones. Moreover, CBC Enterprises, presumably in order to reach this clientele, already distributes its advertising material in both languages. However, the information on the record jackets and tape storage boxes appears only in English, and CBC Enterprises does not have the bilingual personnel required to handle orders and correspondence in French.

We therefore recommend that the Corporation:

10) provide information in both languages on the jackets or boxes of the records and tapes sold by CBC Enterprises, and take the necessary steps to enable it to handle orders and correspondence in French.

c) Language of Work

The existence of the two networks not only facilitates service to the public in both official languages but also enables most employees to work in the language of their choice. However, there are problems where the "host-guest" concept is in effect. In this connection, we will first examine technical services, then shared services.

1. Technical Services

There is no problem with the production of radio broadcasts as far as the provision of technical services is concerned, since the "host" network is usually able to provide its services in the "guest" network's language.

On the other hand, the situation is not as satisfactory on the television side. The French network in Montreal has a number of bilingual technicians but, as a general rule, they prefer to work in their own language. As a result, the production crews of television programs for the English network very often work in French. Where the English network is the "host", it is not in a position to provide a sufficient

number of bilingual technicians to the French network. Admittedly, outside Quebec, the number of bilingual technicians is very limited and a good many of them prefer to work on English network programming, which is necessarily more complete and more varied.

2. Shared Services

Shared services include pay, finance, human resources, supplies, the library, the archives and the record library. As a general rule, these services are available in both languages, but the quality of the service is sometimes not as good as it should be. In Montreal, for example, the problem is the same as with technical services: the employees are bilingual but prefer to work in French. In the English network, the bilingual staff generally consists of only one secretary and one finance, pay or human resources clerk. Toronto and Winnipeg, on the other hand, each have a bilingual staff relations specialist, while in Windsor, the Director of Human Resources is bilingual. Where there is only a secretary and a clerk, the situation is far from ideal because these employees can provide only general information on subjects that in fact are often very complex.

There are also a number of documents produced in only one language. Computer reports on personnel administration, production planning reports, lists of technical problems identified, and the program log are in French if they originate in Montreal and English if they come from Toronto. Competition notices and memoranda from headquarters and the regional offices are frequently written in the language of the "host" network

only, and outside Quebec the distribution of the French-language version of collective agreements is sometimes very slow. As an example, the technicians' collective agreement, signed in 1981, was still not available in French in December 1982. By working together, the Corporation and the unions should be able to solve this problem without undue difficulty.

We therefore recommend that the Corporation:

11) request that the management of the two networks ensure on the one hand that the French network in Montreal provides technical and shared services in the "guest" network's language, and on the other hand that the English network increases the bilingual capability of its technicians and the staff of other services to the level necessary to meet in full the French network's requirements;

12) require that written communications as well as computer reports originating with either network be available in both official languages when they are intended for employees of both networks; and

13) contact the unions to make arrangements for simultaneous distribution of the English and French versions of collective agreements.

d) Bilingual Positions and Official Languages Information System

During our 1974-75 audit, the Corporation informed us that it had begun identifying its bilingual positions and was going to set up a computerized system to bring together all official languages information. This is now done. However, we have learned that the identification of bilingual positions and the computerized system presented some problems.

English-network managers, although very aware of the need to provide telephone reception service in both languages wherever the "host-guest" concept is in effect, think there are far too many bilingual positions in technical and shared services. Moreover, they would like to discontinue identifying specific positions as bilingual and, instead, ensure that any given office has an acceptable percentage of personnel able to provide service in the two languages. It should also be noted that French-network managers tend more to the view that they are not being given enough bilingual staff, and we agree with them on this point, as indicated above.

This Office has never been an enthusiastic supporter of a rigid system of identification of bilingual positions. If the Corporation decides to proceed in another manner, for instance by ensuring the availability of an appropriate percentage of bilingual employees to provide service in both languages, we have no objection. However, the services would have to be provided in a suitable manner. These percentages would have to take employment categories into account. Two or

three bilingual clerks could not replace a receptionist, any more than a few secretaries could replace a technician. Above all, since the English network does not have sufficient bilingual staff, any changes to the system would have to be such as to increase the network's bilingual capability.

As far as the official languages information system is concerned, we noted that a number of employees of both networks feel that it requires far too much manual updating and that, as a result, it is not reliable. Since up-to-date statistical data is essential if the official languages program is to be properly managed, the Corporation should review the system to ensure its adequacy.

III. SUMMARY

The fact that there is both an English and a French network makes it possible to serve English- and French-speaking clients in their own language and enables the majority of the employees to work in the official language of their choice. Our comments and recommendations therefore concentrate on the implementation of the official languages program, on certain points concerning service to the public and on the situation where the "host-guest" system is in effect.

The Corporation will have to develop a system for monitoring implementation of its policy and ensure that managers and employees are aware of what is expected of them in the area of language reform. In addition, to facilite administration of the program, it should assess the effectiveness of its official languages information system.

In the area of service to the public, steps should be taken to ensure that telephone service is offered in both official languages, that security guards, parking lot attendants and servers in the cafeterias have the required bilingual capability and that unilingual signs outside and inside buildings are replaced by bilingual ones.

With regard to language of work, the Corporation should ensure that wherever the "host-guest" concept is in effect the "guest" network receives technical and shared services in its own language. In addition, various documents that are currently available only in the "host" network's language should be distributed in both languages.

IV. LIST OF RECOMMENDATIONS

The recommendations made in this report are reproduced below, under the main headings of our audit.

a) Guidelines and Control Mechanisms

We recommend that the Canadian Broadcasting Corporation:

1) remind managers in both networks of their obligations in the area of official languages;

2) set up a system to monitor the implementation of its official languages policy;

3) ensure that all employees are fully informed of their rights and obligations in the matter of official languages, in particular by providing them with copies of its policy; and

4) make managers responsible for defining the linguistic objectives of their respective branches and take their achievements in this area into consideration in their performance appraisals.

b) Language of Service

We recommend that the Canadian Broadcasting Corporation:

5) remind its telephone receptionists that they must always answer the telephone in both languages and ensure that this directive is followed;

6) ensure that there is at least one "duty manager" in Toronto who is able to provide technical information in both official languages outside normal working hours;

7) ensure that the Prince Edward Island, Nova Scotia and Newfoundland offices have bilingual switchboard operators;

8) when renewing contracts with those firms offering security, parking or cafeteria services, write in a clause concerning the bilingual capability required and ensure that this clause is observed;

9) replace unilingual signs both outside and inside its buildings by bilingual ones; and

10) provide information in both languages on the jackets or boxes of the records and tapes sold by CBC Enterprises, and take the necessary steps to enable it to handle orders and correspondence in French.

c) Language of Work

We recommend that the Canadian Broadcasting Corporation:

11) request that the management of the two networks ensure on the one hand that the French network in Montreal provides technical and shared services in the "guest" network's language, and on the other hand that the English network increases the bilingual capability of its technicians and the staff of other services to the level necessary to meet in full the French network's requirements;

12) require that written communications as well as computer reports originating with either network be available in both official languages when they are intended for employees of both networks; and

13) contact the unions to make arrangements for simultaneous distribution of the English and French versions of collective agreements.

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

SOCIÉTÉ RADIO-CANADA

AVRIL 1983

RAPPORT DE LA VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

SOCIÉTÉ RADIO-CANADA

AVANT-PROPOS

I. INTRODUCTION

II. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

a) Lignes directrices et mécanismes de contrôle

b) Langue de service

c) Langue de travail
   1. Services techniques
   2. Services mis en commun

d) Postes bilingues et système d'information sur les langues officielles

III. RÉSUMÉ DU RAPPORT

IV. LISTE DES RECOMMANDATIONS

le 16 février 1983

AVANT-PROPOS

Au cours de l'été 1982, le Bureau du Commissaire aux langues officielles entreprenait, dans le cadre de son programme régulier d'évaluation des institutions fédérales, sa deuxième vérification linguistique de nature générale de la Société Radio-Canada. Lors de l'évaluation antérieure faite en 1974-75, nous avions constaté plusieurs faiblesses dans la politique des langues officielles de la Société, son programme de mise en oeuvre et ses mécanismes de contrôle, ainsi que divers manquements en ce qui touche le service à la clientèle et la langue de travail. Le présent rapport résume les principales observations faites au cours de notre vérification, et comprend des recommandations destinées à aider la Société Radio-Canada à mieux se conformer à la Loi sur les langues officielles.

L'équipe de vérification désire exprimer sa reconnaissance au personnel de la Société Radio-Canada pour l'aide précieuse qu'il lui a apportée au cours de cette étude.

I. INTRODUCTION

Les deux réseaux de Radio-Canada sont autonomes en matière de programmation, de production et de régie interne et ils n'éprouvent aucune difficulté particulière à respecter la Loi sur les langues officielles lorsqu'ils utilisent leurs propres installations et leur propre personnel. C'est pourquoi notre vérification a porté surtout sur les endroits où un des réseaux doit avoir recours à l'autre. Ainsi, à Montréal et à Moncton, les centres de production du réseau français fournissent les moyens techniques ainsi que le personnel de soutien administratif et technique au réseau anglais, tandis qu'à Toronto, Windsor, Sudbury, Winnipeg, Régina, Edmonton et Vancouver, les centres de production du réseau anglais offrent ces mêmes services au réseau français. C'est ce que la Société appelle le concept "hôte-invité".

Nous avons également vérifié la réception téléphonique des stations du réseau anglais dans les provinces de l'Atlantique, examiné la situation linguistique à CBC Enterprises et évalué le système informatisé sur les langues officielles de la Société.

Notre étude a porté sur trois thèmes principaux: les lignes directrices et les mécanismes de contrôle, le service au public et la langue de travail des employés. L'essentiel des informations et des données dans ce rapport provient de quelque 160 entrevues avec des gestionnaires et des employés des deux réseaux ainsi que d'une analyse des documents et des rapports idoines.

II. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Afin d'aider la Société à améliorer son rendement en matière de langues officielles, nous présentons les observations et recommandations suivantes, regroupées sous les trois grands thèmes de la vérification. Pour en faciliter la consultation, les recommandations ont été reproduites dans la section IV du présent rapport.

a) Lignes directrices et mécanismes de contrôle

Nous estimons que la politique actuelle de la Société en matière de langues officielles est fort adéquate. Lors de notre vérification de 1974-75, nous avions recommandé à la Société de réviser sa politique sur les langues officielles afin d'étayer le principe que le réseau "hôte" devrait fournir des services techniques ou communs adéquats dans la langue du réseau "invité". Cette révision fut faite en 1976 et son principe fut incorporé dans la politique des Ressources humaines de la Société en 1978.

Pour ce qui est de l'administration du programme des langues officielles pour l'ensemble de la Société, elle relève du Vice-Président des Ressources humaines. Un petit groupe d'employés sous sa direction coordonne la formation linguistique, prépare le plan annuel et s'occupe des plaintes déposées contre la Société en vertu de la Loi sur les langues officielles. Enfin, les responsables des Ressources humaines tant au réseau français qu'au réseau anglais agissent également à titre de coordonnateurs des langues officielles et s'occupent

de la formation linguistique des employés, de la définition des objectifs linguistiques et de la surveillance de la mise en oeuvre de la politique. La Société a donc en place les structures requises afin de bien administrer son programme des langues officielles.

Par ailleurs, nous avons relevé deux failles importantes: un manque d'information parmi le personnel en ce qui a trait aux langues officielles, et partant, des faiblesses dans le contrôle de la mise en oeuvre de la politique. Plusieurs employés interviewés ne savaient pas qu'il existait une politique des langues officielles à la Société. En outre, les gestionnaires ignoraient les objectifs linguistiques de leurs unités administratives. Dans ces conditions, il paraît difficile de tenir compte de leur performance en matière de langues officielles lors de l'appréciation de leur rendement.

Ces lacunes font ressortir les faiblesses du système de contrôle de la mise en oeuvre de la politique. En effet, si le système était bien rodé, on se serait vite rendu compte que les gestionnaires et les employés qui devraient normalement être responsables de cette mise en oeuvre non seulement ne s'en occupaient pas, mais n'étaient même pas au courant de leurs responsabilités en la matière.

En conséquence, nous recommandons à la Société:

1) de rappeler aux gestionnaires des deux réseaux leurs obligations en matière de langues officielles;

2) de mettre en place un système de contrôle sur la mise en oeuvre de sa politique des langues officielles;

3) de voir à ce que tous ses employés soient bien informés de leurs droits et obligations en ce qui a trait aux langues officielles, notamment en leur distribuant sa politique en la matière; et

4) de rendre ses gestionnaires responsables de la définition d'objectifs linguistiques pour leurs directions respectives et de tenir compte de leur performance en la matière dans l'évaluation de leur rendement.

b) Langue de service

Étant donné l'existence des deux réseaux, l'aspect linguistique du service à la clientèle ne présente généralement pas de problème. Nous avons cependant noté des accrocs aux chapitres du service téléphonique, de l'affichage et des services à contrat, ainsi que dans la mise en marché par CBC Enterprises de microsillons et de rubans magnétiques.

Au réseau anglais, dans chacun des centres de production où le concept "hôte-invité" est en vigueur, l'accueil téléphonique se fait dans les deux langues officielles pendant les heures normales de travail. Par ailleurs, la plupart des centres ont une capacité bilingue réduite en dehors de ces heures. Ainsi, à Toronto, l'accueil téléphonique est bilingue

mais toute plainte au sujet de la qualité de la diffusion doit être acheminée à des gestionnaires-techniciens qui ne parlent pas français. A Régina, la réception téléphonique est unilingue durant les temps morts, mais on prévoit régler cette situation à l'été 1983, suite à l'aménagement des services dans un nouvel édifice. Au siège du réseau français à Montréal, la capacité bilingue est plus que suffisante; cependant, l'accueil téléphonique s'y fait en français seulement la plupart du temps. Dans les provinces atlantiques, la réception téléphonique n'est bilingue qu'au Nouveau-Brunswick. Les francophones des autres provinces reçoivent la radio et la télévision en français depuis Montréal et Moncton, mais s'ils veulent obtenir des renseignements au téléphone ils doivent s'adresser aux postes locaux du réseau anglais et ces derniers ne peuvent les servir en français.

En conséquence, nous recommandons à la Société:

5) de rappeler à ses employés de l'accueil téléphonique qu'ils doivent toujours répondre dans les deux langues et de veiller à ce que cette directive soit suivie;

6) de s'assurer qu'il y ait au moins un gestionnaire-technicien à Toronto qui soit en mesure de fournir des renseignements techniques dans les deux langues officielles en dehors des heures normales de travail; et

7) de doter ses bureaux à l'Ile-du-Prince-Édouard, en Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve de téléphonistes bilingues.

Les centres de production où le concept "hôte-invité" est en vigueur organisent des visites de leurs installations à l'intention du public. Nous avons pu constater qu'à chaque endroit le nombre de guides bilingues était très satisfaisant. Par contre, les gardiens de sécurité, les préposés aux parcs de stationnement et les serveurs dans les cafétérias étaient bilingues à Montréal mais unilingues anglais ailleurs.

En conséquence, nous recommandons à la Société:

8) lors du renouvellement des contrats avec des compagnies offrant des services de sécurité, de stationnement ou de cafétéria, d'inscrire une clause concernant la capacité bilingue requise et de voir à ce que cette clause soit respectée.

Tous les feuillets de renseignements sur les centres de production ou de la Société en général, les formulaires à la disposition du public de même que les contrats à l'intention des artistes et des concessionnaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. Par contre, la plupart des enseignes, des tableaux indicateurs et des répertoires, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur des édifices de la Société, étaient en une seule langue: en français au Québec et en anglais ailleurs.

En conséquence, nous recommandons à la Société:

9) de remplacer les enseignes unilingues par des enseignes bilingues tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de ses édifices.

Le réseau anglais dispose d'un service de vente d'enregistrements appelé CBC Enterprises. On y enregistre des concerts et des émissions télévisées qui sont ensuite vendus au public sous forme de disques ou de rubans magnétiques. Le réseau français, par ailleurs, ne dispose pas d'un tel service, sans doute parce que la demande pour ces produits n'est pas jugée suffisante. Cependant, nous estimons que plusieurs des enregistrements de musique instrumentale trouveraient preneurs chez les francophones. D'ailleurs, CBC Enterprises, sans doute afin de rejoindre cette clientèle, diffuse déjà sa publicité dans les deux langues. Or, les renseignements sur les pochettes des disques et les enveloppes des rubans n'apparaissent qu'en anglais et CBC Enterprises n'a pas le personnel bilingue requis pour traiter en français les commandes et la correspondance rédigées en cette langue.

En conséquence, nous recommandons à la Société:

10) de fournir des renseignements dans les deux langues sur les pochettes des disques et les enveloppes des bandes magnétiques vendus au public par CBC Enterprises et de prendre les mesures nécessaires pour traiter les commandes et la correspondance rédigées en français.

c) Langue de travail

L'existence des deux réseaux, tout en facilitant le service au public dans les deux langues officielles, permet également à la majorité des employés de travailler dans la langue de leur choix. On note cependant des difficultés là où le concept "hôte-invité" est en vigueur. A ce chapitre, nous examinerons d'abord les services techniques puis les services mis en commun.

1. Services techniques

La production d'émissions de radio ne présente aucun problème en ce qui a trait à la prestation de services techniques, les réseaux "hôtes" étant généralement en mesure d'offrir leurs services dans la langue de l'"invité".

Par contre, la situation n'est pas aussi reluisante du côté télévision. A Montréal, le réseau français dispose de plusieurs techniciens bilingues mais, en règle générale, ils préfèrent travailler dans leur langue; la production d'émissions de télévision pour le réseau anglais s'y fait donc très souvent en français. Pour sa part, dans les endroits où il est "hôte", le réseau anglais n'est pas en mesure de fournir un nombre suffisant de techniciens bilingues au réseau français. Il faut dire qu'en dehors du Québec le nombre de techniciens bilingues est fort restreint et que bon nombre d'entre eux préfèrent travailler au réseau anglais où la programmation est forcément plus complète et plus variée.

2. Services mis en commun

Les services mis en commun comprennent la paye, les finances, les ressources humaines, les approvisionnements, la bibliothèque, les archives et la discothèque. Règle générale ils sont disponibles dans les deux langues, mais la qualité du service laisse parfois à désirer. A Montréal, par exemple, on retrouve le même problème qu'aux services techniques: les préposés sont bilingues mais préfèrent travailler en français. Au réseau anglais, on ne trouve généralement comme personnel bilingue qu'une secrétaire et un commis aux finances, à la paye ou aux ressources humaines. Toronto et Winnipeg, par contre, ont chacun un spécialiste en relations de travail qui est bilingue tandis qu'à Windsor, c'est la directrice des Ressources humaines. Là où il n'y a qu'une secrétaire et un commis, la situation est loin d'être idéale puisque ces employés ne peuvent fournir qu'une information générale sur des sujets souvent fort complexes.

Il y a également plusieurs documents produits dans une langue seulement. Les rapports d'ordinateur sur l'administration du personnel, les compte-rendus des projets de production, l'énumération des problèmes techniques identifiés et finalement le journal des émissions sont en français s'ils émanent de Montréal et en anglais s'ils proviennent de Toronto. Les avis de concours et les notes de services provenant du siège social et des bureaux régionaux sont très souvent rédigés uniquement dans la langue du réseau "hôte". Enfin, à l'extérieur du Québec, il faut attendre parfois longtemps la distribution de la version française des conventions collectives. A titre d'exemple, la convention collective des

techniciens, signée en 1981, n'était pas encore disponible en langue française en décembre 1982. En agissant de concert, la Société et les syndicats devraient pouvoir résoudre ce problème assez facilement.

En conséquence, nous recommandons à la Société:

11) d'intervenir auprès des dirigeants des deux réseaux afin que d'une part, le réseau français à Montréal fournisse ses services techniques et communs dans la langue de l'"invité" et que, d'autre part, le réseau anglais accroisse suffisamment sa capacité bilingue du côté technique et dans ses autres services pour être en mesure de satisfaire pleinement aux besoins du réseau français;

12) d'exiger que les communications écrites de même que les rapports d'ordinateur provenant de l'un et de l'autre réseau soient disponibles dans les deux langues officielles lorsqu'ils s'adressent aux employés des deux réseaux; et

13) de faire en sorte, de concert avec les syndicats, que les versions anglaise et française des conventions collectives soient distribuées en même temps.

d) Postes bilingues et système d'information sur les langues officielles

Lors de notre vérification de 1974-75, la Société nous apprenait qu'elle avait commencé l'identification de ses postes bilingues et qu'elle allait mettre sur pied un système informatisé qui rassemblerait toute l'information sur les langues officielles. C'est maintenant chose faite. Nous avons cependant appris que l'identification des postes bilingues et le système informatisé présentaient certains problèmes.

Les gestionnaires du réseau anglais, quoique fort conscients du besoin de fournir les services de réception téléphonique dans les deux langues, là où le concept "hôte-invité" en en vigueur, estiment que le nombre de postes bilingues aux services techniques comme aux services communs est beaucoup trop élevé. Ils voudraient d'ailleurs ne plus identifier certains postes spécifiques comme bilingues mais plutôt s'assurer que dans un bureau donné une proportion acceptable du personnel est en mesure d'offrir les services dans les deux langues. Il faut également noter que les gestionnaires du réseau français sont plutôt d'avis que le personnel bilingue mis à leur disposition demeure insuffisant. Nous sommes d'ailleurs d'accord avec eux sur ce point ainsi que nous l'avons indiqué précédemment.

Reste la question de l'identification des postes bilingues. Notre Bureau n'a jamais été un promoteur enthousiaste d'un système rigide en ce domaine. Que la Société opte donc pour une autre façon de procéder, par exemple en s'assurant qu'un pourcentage approprié d'employés bilingues soient en place afin d'offrir les services dans les deux langues, nous n'y voyons pas d'objections. Il faudrait cependant que les services bilingues soient offerts de façon convenable. Les pourcentages en question ne sauraient donc pas regrouper les catégories d'emploi indifféremment. Deux ou trois commis bilingues ne peuvent pas remplacer une réceptionniste, pas plus que quelques secrétaires ne peuvent remplacer un technicien. Vu que le personnel bilingue au réseau anglais demeure insuffisant, il faudrait que tout changement introduit dans le système soit de nature à accroître la capacité bilingue.

En ce qui concerne le système informatisé sur les langues officielles, nous avons noté que plusieurs employés des deux réseaux estiment qu'il exige beaucoup trop de travail manuel de mise à jour et que, de ce fait, il n'est pas fiable. Puisqu'une saine administration du programme des langues officielles exige que l'on ait en main des données statistiques à point, la Société devrait revoir le système afin de s'assurer qu'il est adéquat.

III. RÉSUMÉ DU RAPPORT

L'existence d'un réseau anglais et d'un réseau français permet à la clientèle tant anglophone que francophone d'obtenir des services dans sa langue et à la majorité des employés de travailler dans la langue officielle de leur choix. Nos remarques et recommandations se portent donc essentiellement sur la mise en oeuvre du programme des langues officielles, sur quelques points touchant le service au public et sur la situation qui prévaut là où le système "hôte-invité" est en vigueur.

La Société devra se pourvoir d'un système de contrôle de la mise en oeuvre de sa politique et s'assurer que gestionnaires et employés sont au courant de ce que l'on attend d'eux dans le domaine de la réforme linguistique. De plus, afin d'aider à l'administration du programme, elle devrait procéder à une évaluation de l'efficacité de son système informatisé sur les langues officielles.

Quant au service au public, il faudrait voir à ce que le service téléphonique soit offert dans les deux langues, s'assurer que les gardiens de sécurité, les préposés aux parcs de stationnement et les serveurs dans les cafétérias ont la capacité bilingue requise et remplacer les enseignes unilingues par des enseignes bilingues tant à l'extérieur qu'à l'intérieur des édifices.

Du côté de la langue de travail, la Société devrait s'assurer que là où le concept "hôte-invité" est en vigueur, le réseau "invité" reçoit les services techniques et les services communs dans sa langue. Il faudrait également distribuer dans les deux langues divers documents qui présentement n'existent que dans la langue du réseau "hôte".

IV. LISTE DES RECOMMANDATIONS

Les recommandations faite au cours du présent rapport sont regroupées sous les grands thèmes de notre vérification.

a) Lignes directrices et mécanismes de contrôle

Nous recommandons à la Société Radio-Canada:

1) de rappeler aux gestionnaires des deux réseaux leurs obligations en matière de langues officielles;

2) de mettre en place un système de contrôle sur la mise en oeuvre de sa politique des langues officielles;

3) de voir à ce que tous ses employés soient bien informés de leurs droits et obligations en ce qui a trait aux langues officielles, notamment en leur distribuant sa politique en la matière; et

4) de rendre ses gestionnaires responsables de la définition d'objectifs linguistiques pour leurs directions respectives et de tenir compte de leur performance en la matière dans l'évaluation de leur rendement.

b) Langue de service

Nous recommandons à la Société Radio-Canada:

5) de rappeler à ses employés de l'accueil téléphonique qu'ils doivent toujours répondre dans les deux langues et de veiller à ce que cette directive soit suivie;

6) de s'assurer qu'il y ait au moins un gestionnaire-technicien à Toronto qui soit en mesure de fournir des renseignements techniques dans les deux langues officielles en dehors des heures normales de travail;

7) de doter ses bureaux à l'Ile-du-Prince-Édouard, en Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve de téléphonistes bilingues;

8) lors du renouvellement des contrats avec des compagnies offrant des services de sécurité, de stationnement ou de cafétéria, d'inscrire une clause concernant la capacité bilingue requise et de voir à ce que cette clause soit respectée;

9) de remplacer les enseignes unilingues par des enseignes bilingues tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de ses édifices; et

10) de fournir des renseignements dans les deux langues sur les pochettes des disques et les enveloppes des bandes magnétiques vendus au public par CBC Enterprises et de prendre les mesures nécessaires pour traiter les commandes et la correspondance rédigées en français.

c) Langue de travail

Nous recommandons à la Société Radio-Canada:

11) d'intervenir auprès des dirigeants des deux réseaux afin que d'une part, le réseau français à Montréal fournisse ses services techniques et communs dans la langue de l'"invité" et que, d'autre part, le réseau anglais accroisse suffisamment sa capacité bilingue du côté technique et dans ses autres services pour être en mesure de satisfaire pleinement aux besoins du réseau français;

12) d'exiger que les communications écrites de même que les rapports d'ordinateur provenant de l'un et de l'autre réseau soient disponibles dans les deux langues officielles lorsqu'ils s'adressent aux employés des deux réseaux; et

13) de faire en sorte, de concert avec les syndicats, que les versions anglaise et française des conventions collectives soient distribuées en même temps.